

青州市人民政府办公室文件

青政办发〔2020〕26号

青州市人民政府办公室 印发《关于进一步推进物业管理创新 提升工作的意见》的通知

各镇（街道）人民政府（办事处），经济开发区管委会，市直各部门、单位：

《关于进一步推进物业管理创新提升工作的意见》已经市政府第50次常务会议研究同意，现予印发，望认真贯彻落实。

青州市人民政府办公室

2020年5月7日

关于进一步推进物业管理创新 提升工作的意见

为助力生态开放活力精致的现代化高品质城市建设，提升全市物业管理服务水平，根据《物权法》《物业管理条例》《山东省物业管理条例》、潍坊市人民政府办公室《关于推进物业管理创新提升工作的指导意见》等规定，结合我市实际，制定如下工作意见：

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展理念，以构建和谐物业、共创美好住区、提升群众幸福感为目标，完善制度体系，明确责任分工，强化党建引领，全面提升物业综合管理水平，打造物业管理青州模式。

二、重点任务

（一）完善制度体系，推进物业服务规范化

一是完善信用管理制度。落实《山东省物业服务企业信用信息管理办法》，以信用管理为抓手，规范物业服务企业市场行为；完善信用信息平台，开放查询系统，建立“黑名单”、负面清单制度，每季度向社会公布物业服务企业信用评价结果，曝光不良信息。二是完善维修资金管理制度。根据《山东省住宅专项维修资金管理办法》，规范我市住宅专项维修资金的归集、管理、使用；完善维修资金应急使用细则，规范应急维修程序；升级维修资金管理系统，提升维修资金使用效能。三是完善服务收费标准。根据我市物业服务收费

一到四级的政府指导价格，明确分级服务标准，并将服务标准作为对物业企业考评的主要依据，适时出台《青州市城区普通住宅前期物业公共服务费及机动车停放费收费标准》。四是完善物业招标制度。健全物业招标投标管理机制，加强市场准入、前期物业和业主大会招标物业、招标代理机构的监管，完善物业招标投标专家库抽取管理系统，按照物业服务企业退出项目管理要求，做好新旧物业管理衔接。

（二）分类施治，推进物业管理提质扩面

一是加强住宅小区管理。按照“基础类、完善类、提升类”三个类别实行住宅小区改造，对住宅小区加装电梯进行试点，提升小区环境品质及居民生活质量。借鉴外地先进经验做法，在社区设立物业公司，对“三无”小区进行兜底管理。二是提升物业队伍水平。聘请专家开展物业管理人员专项培训；分层类、分类别开展业务专业知识和关键岗位的技能培训；开展岗位技能竞赛，提升相关工作人员专业素质和服务能力。大力发展物业产业，鼓励物业服务企业转型升级，实现传统物业向现代服务业的规范提升。加强科技创新与人才培养，拓展业务范围、延长产业链条，将物业服务向家政、养老、扶幼、快递等产业延伸。三是推进行业数字化转型。打造“智慧物业”示范工程，探索开发“全民城管”服务平台，试点物业服务企业和业主“零距离、点对点”服务模式；加强智慧安防小区建设，鼓励引入人脸识别、电梯分层刷卡控制系统，推行线上交费、线上报修服务，完善监控设施，实现封闭式管理。四是抓好物业服务行业“品牌创建”。持续抓好文明行业创建工作，加强企业文化建

设，开展经常性社区文化活动。加强行业标准化建设，推广孝德文化模式、亲情管家模式、服务标准化模式、党建引领模式等具有青州地方特色的物业服务品牌。

（三）理顺管理体制，推进物业管理形成合力

一是推进监管重心下沉。建立镇街、开发区、社区管理体系，镇街、开发区设立物业管理办公室，明确1名分管领导和1名以上工作人员；社区设立环境和物业管理委员会，指定专人办理物业管理相关业务；社区配备1名以上物管员，负责物业管理及纠纷调解工作。推行“社区吹哨、部门报到”“居民吹哨、社区报到”制度，赋予社区解决问题召集权，联动解决工作难题。二是建立部门联动机制。住建、行政执法、公安、应急管理、市场监管、民政、发改、自然资源和规划、生态环境等职能部门，要按照职责分工，推进执法进小区、培训进小区，加大违法违规行为联合查处力度，合理解决物业“跨界”治理难题。三是规范前期物业管理。推进住宅小区综合验收备案和物业承接查验制度，明确建设单位保修期限、范围和责任，加强物业服务用房建设、移交、不动产登记备案、使用过程监管，规范购房合同的签订。四是落实“三会三公开制度”。充分发挥业主恳谈会、纠纷调解委员会、联席会议的作用，提升基层处置效率。监督指导物业服务企业和业主委员会公开业主自治管理标准、公开服务标准和价格、投诉渠道和方式、公共收益信息。五是有效化解矛盾纠纷。各镇街、开发区、社区要认真排查辖区内物业服务各类矛盾纠纷，开展“物业服务提升”专项整治，梳理问题、建立台账、逐项销号；加强对属地物业服务企业和业主委员会的监

督管理，深入持续开展物业领域扫黑除恶专项斗争。

（四）以党建为引领，推进基层社会治理创新

一是强化党建引领。建立以社区党组织为核心，网格化覆盖、区域化融合、标准化建设、项目化推进、多元化服务、智慧化提升为重点的“一核六化”城市基层党建工作机制；深入推进“红色物业”党建工作，充分发挥社区党组织主体作用、物业服务企业载体作用和政府部门、社会力量的支撑作用。成立物业服务行业党委，指导具备条件的物业服务企业成立党支部，暂不符合条件的，由社区“两委”成员、网格党支部书记等担任党建指导员，实现党的工作覆盖。二是加强基层自治组织建设。严格审核业主委员会候选人资格，原则上业主委员会委员中要有3名以上党员，在业主委员会建立党支部，发挥好党支部的战斗堡垒作用。三是推行“1+3+N”工作体系，“1”是社区党组织，“3”是社区居委会、业主委员会、社区物业公司“三位一体、交叉融合”，“N”是楼长单元长、公益性岗位人员、志愿者、双报到党员等社会力量，逐步实现基层治理共建共治共享。合理设立社区居委会，未成立业主委员会或业主委员会不能正常履职的小区，由社区居委会代行业主委员会职责，充分发挥基层群众自我教育、自我管理、自我服务的能力。

三、保障措施

（一）强化组织领导。建立物业管理工作联席会议制度，统筹协调全市物业管理、住宅小区改造工作，研究制定相关政策措施，指导、督查落实情况，协调解决重大问题。各镇街、开发区、相关部门要明确责任分工，建立上下联动、部门协调、高效有力的协调

推进机制，为物业管理工作提供保障。

（二）强化资金保障。一是加强资金扶持。市财政和各镇街、开发区要落实专项资金，保障社区居委会、社区物业管理专职人员经费；市财政要落实相应资金补贴政策，扶持物业服务行业发展。二是落实企业减负政策。落实物业服务企业依法享受国家、省、市有关现代服务业规定的税收减免优惠政策。住宅小区内共用部位、共用设施设备运行、维护、保洁、绿化等物业公共服务过程的用水、用电、用气价格，参照居民使用价格标准执行。三是落实住宅小区改造资金。加大对住宅小区改造的投入力度，积极争取政策性金融机构支持，加大社会资本投入，建立多元化投融资体制。

（三）强化监督考评。市物业管理工作联席会议办公室要建立监督管理体系和考评机制，对镇街、开发区、社区、相关部门履职情况进行考评，实行季考评、年通报制度，定期向社会公布考评结果，并将落实情况纳入科学发展综合考核。各相关职能部门要按时参加镇街、开发区召集的物业管理联席会议。各镇街、开发区和社区居委会以及其他有关部门的工作人员在物业管理工作中，有违法行为的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

（四）强化舆论宣传。加强舆论引导，充分运用各类媒体和社区公开栏、宣传栏等载体，加大物业法规制度的宣传力度；加强正面宣传，及时总结推广先进经验做法；对不良物业服务企业加大曝光力度，对拒不缴纳物业服务费的业主在小区内进行公示；鼓励企业开展丰富多彩的文体活动，展示行业风采、宣传物业知识，提高广大业主对物业工作的知晓率和参与度，引导居民积极维护权利，

自觉承担义务，共建安全、文明、幸福、和谐的美丽家园。

- 附件：
1. 青州市物业管理工作联席会议组成人员名单
 2. 青州市物业管理工作职责清单
 3. 2020 年青州市物业管理创新提升工作实施方案

青州市物业管理工作会议 组成人员名单

召 集 人：鞠立强 市委副书记、市长

副召集人：石凌峰 市政府副市长

 吕耐彬 市旅游发展和景区管理委员会主任

成 员：郭增强 市委宣传部副部长、文明办主任

 周 强 市史志办副主任

 尚少东 市经济发展研究中心副主任

 温传富 市委党员教育中心主任

 蔡治清 市住房和城乡建设局局长

 刘洪昌 市信访局局长

 崔永刚 市综合行政执法局局长

 张洪刚 市发展和改革委员会局长

 南天星 市财政局局长

 康效生 潍坊市生态环境局青州分局局长

 张道文 市市场监管局局长

 吴金国 市民政局局长

 吴海元 市应急管理局局长

 郝炎磊 市教育和体育局局长

 王国健 市规划设计勘测服务中心主任

李延成 市服务群众热线中心主任
郑栋鹏 市智慧青州建设中心主任
杨希涛 市公安局政委
王国良 王府街道办事处主任
李敬国 益都街道办事处主任
丁志航 云门山街道办事处主任
王希昌 黄楼街道办事处主任
李福建 弥河镇镇长
贺 静 王坟镇镇长
孙新友 庙子镇镇长
滕 辉 邵庄镇镇长
盖宇瑞 高柳镇镇长
苏传亭 何官镇镇长
韩东涛 东夏镇镇长
崔乐伟 谭坊镇镇长

时永刚 经济开发区党工委副书记、管委会副主任

联席会议办公室设在市住建局，蔡治清同志兼任办公室主任，联席会议办公室负责定期研究物业管理及住宅小区改造工作，协调成员单位联动协作，推进工作落实。

青州市物业管理工作职责清单

一、镇街、开发区、社区管理职责

1. 各镇街、开发区职责：定期召集辖区内物业管理、住宅小区改造工作联席会议，并具体推进实施；负责组织辖区内物业小区业主大会成立和业委会换届工作，监督其依法履职。指导社区组织物业小区召开首届业主大会及业主委员会的选举、换届改选；对属地物业服务项目进行监督检查和考评；协助主管部门做好物业管理区域划分；调解、处理辖区内物业信访投诉。

2. 社区居委会职责：指导辖区内物业小区业主依法成立业主大会，组织业主委员会的首届选举和换届改选；指导、监督业主大会、业主委员会依法开展业主自治管理；构建社区党组织领导下的社区居委会、业主委员会、物业服务企业联动协作、共商事务的社区管理服务机制；配合属地物业服务项目的检查考评，监督企业按合同履约；配合镇街、开发区组织住宅小区改造项目实施；调解、处理辖区内物业信访投诉。

二、部门管理职责

1. 住建局：制定物业管理、住宅小区改造相关规划、标准、规范；指导物业管理活动及住宅小区改造项目实施；组织物业服务市场主体信用管理，建立信用信息平台，组织信用等级评定、考核评价；统筹住宅专项维修资金管理；组织物业管理培训和宣传；指导

物业服务行业协会工作；加快供热直供改造、分户计量和自来水“分户计量”改造，负责对供水供气供暖单位的监督管理及投诉处理；配合住宅小区专营设施改造工作。

2. 行政执法局：按照《山东省物业管理条例》，会同有关部门建立违法行为投诉登记制度，在物业管理区域公布联系人、联系方式，对小区私搭乱建等违法行为作出处理。

3. 发改局：会同住建部门做好住宅物业服务收费管理工作，科学制定普通住宅前期物业服务收费标准；指导供电公司做好对住宅小区供电“一户一表”改造工作。

4. 民政局：推动将物业管理纳入社区治理体系，将物业管理问题列入社区协商目录；推进住宅小区改造社区公共服务配套等工作。

5. 公安局：加强物业服务企业治安防范、技防设施监督管理，指导物业服务企业保安服务管理；指导监督物业管理区域停车管理，加强对小区堵门、堵路、占用消防通道等行为的监督查处；负责小区治安管理，依法查处违法违规行为。

6. 应急管理局：对住宅小区消防安全、消防设施进行监督检查和指导。

7. 智慧青州建设中心：负责做好“智慧物业”相关工作。

8. 财政局：配合住建部门制定支持住宅小区改造资金补贴政策。

9. 市场监管局：查处小区内不需审批的无证经营行为和市场监管领域相关无证经营活动；会同住建部门做好对违规物业服务企业的联合惩戒和物业服务行业的标准建设；加强对物业管理服务收费项目的监督检查。

10. 规划设计勘测服务中心：负责物业管理用房、车库（位）、绿化等公共配套设施的规划审批及竣工验收；配合城管执法部门查处违章建设、改变房屋用途、擅自改变建筑物外立面等行为；做好增建、改建停车设施的项目审批工作；配合住宅小区改造相关规划设计编制工作。

11. 生态环境局：监督、查处住宅小区环境污染行为。

12. 教育和体育局：指导住宅小区体育设施建设。

13. 其他相关职能部门各负其责，共同做好物业管理服务相关工作。

附件 3

2020 年青州市物业管理创新提升工作 实 施 方 案

一、工作目标

以全国文明城市创建为契机，以打好物业规范发展“攻坚战”为重点，以群众满意为目的，进一步完善物业管理制度、加强基层组织建设、有效化解矛盾纠纷、提升物业综合服务水平，形成良性发展的物业管理新格局。

二、工作提升计划

1. 加强监督考评。5 月 15 日前，由市住建局牵头制定《青州市物业管理工作评价导引（试行）》，每季度由市住宅小区改造及物业提升专项行动领导小组对各镇街、开发区，社区履职情况进行考评，考评情况纳入年底科学发展综合考核。各镇街、开发区对辖区内物业服务企业的服务质量以月检查、季考评的方式进行考评，考评结果报市住建局录入物业企业信用档案管理平台，征信部门每年向社会公布企业信用信息，作为企业信用管理的重要依据，并与物业项目招标投标、评先树优挂钩。对不服从镇街（开发区）或社区日常监管，不配合社区工作的企业，由所在镇街（开发区）书面告知市住建局核实后，计入企业信用不良信息。（牵头单位：住建局，责任单位：各镇街、开发区、发改局）

2. 规范维修资金使用流程。自今年开始，实行维修资金使用

预算核价制度，聘请审价机构对预算金额进行核价。6月底前，市住建局组织对“住宅专项维修资金管理系统”进行升级改造，推行网上办公，简化办事流程，力争申请审批时间压缩50%。（牵头单位：住建局，责任单位：财政局）

3. 明确物业收费和服务等级标准。5月15日前，由市住建局会同市发改局征求物业服务企业、业主委员会、各镇街、开发区意见，参照潍坊市住宅小区收费和服务等级标准，根据我市物业服务收费一到四级的政府指导价格，明确分级服务标准，并将服务标准作为对物业企业考评的主要依据。出台《青州市城区普通住宅前期物业公共服务费及机动车停放费收费标准》，前期物业提供超出政府规定服务标准和最高收费价格的，应在购房合同中予以约定。（牵头单位：住建局，责任单位：发改局）

4. 加强住宅小区管理。5月底前，市住建局会同市财政局制定《青州市既有多层住宅增设电梯暂行管理办法》和资金补助办法；5月底前，各镇街、开发区组织符合条件的小区申报；10月底前，完成电梯改造任务。5月底前，各镇街、开发区摸清辖区内住宅小区底数，建立台账，设立物业公司，对“三无”小区进行兜底管理，实现物业管理全覆盖。9月底前，完成全市51个住宅小区、63个项目的水电气暖改造工作任务。（牵头单位：住建局，责任单位：各镇街、开发区）

5. 加大行业培训力度。5月底前，市住建局聘请专家对镇街、开发区物业管理人员、社区物管员、业委会成员、物业服务企业项目经理进行培训；每季度开展1次分层次、分类别的业务知识

和关键岗位技能培训；10月底前，开展1次岗位技能竞赛，提升相关工作人员专业素质和服务能力。（牵头单位：住建局，责任单位：各镇街、开发区、财政局）

6. 推进文明行业建设。5月15日前，王府、益都、云门山街道分别在辖区内提报2-3个示范企业、3-5个示范项目，开发区管委会提报1个示范企业，2个示范项目，黄楼街道提报1个示范企业（项目）打造名单；10月底前，示范企业（项目）打造完成；12月底前，市住建局负责组织全市物业服务企业对示范企业（项目）进行观摩，组织申报省、市级物业服务行业文明创建先进典型评选。（牵头单位：住建局，责任单位：宣传部、各街道、开发区）

7. 理顺物业管理联动体制。

（1）5月15日前，镇街、开发区设立物业管理办公室，明确1名分管领导和1名以上工作人员；社区设立环境和物业管理委员会，指定专人办理物业管理相关业务；社区配备1名以上“物管员”，负责物业管理及纠纷调解工作。（责任单位：各镇街、开发区）

（2）5月底前，行政执法、住建、公安、应急管理、市场监管、民政、发改、自然资源和规划、生态环境等职能部门，主动将执法管理覆盖物业管理区域，在小区公示栏公开部门联系方式及物业管理中担负的职责，建立违法行为投诉登记制度。（责任单位：各镇街、开发区、行政执法局、住建局、公安局、应急管理局、市场监管局、民政局、发改局、自然资源和规划局、生态环

境局等相关部门)

8. 规范前期物业管理。

(1) 市住建局负责督促建设单位按照国家规定的保修期限和范围，对房屋建筑工程出现的质量缺陷承担保修责任，推进住宅小区综合验收备案和物业承接查验制度，明晰建设单位、专营单位和物业各方主体责任；加强物业服务用房建设、移交、不动产登记备案、使用过程监管；5月底前，指导建设单位在房屋预售或现售时，将物业管理区域内车库(位)租售办法在销售场所公示，将《前期物业服务合同》《业主临时管理规约》等作为购房合同附件进行约定，将物业服务标准、收费价格、停车管理、装饰装修要求等通过合同进行双方确认。(牵头单位：住建局，责任单位：各镇街、开发区、自然资源和规划局、规划设计勘测中心、发改局)

(2) 安置区项目前期物业管理应采用公开招标的方式确定物业服务企业，鼓励信用等级A级以上物业服务企业承接，提高群众的幸福感和满意度。(牵头单位：城建投，责任单位：住建局、发改局)

9. 落实“三会三公开”制度。按照《潍坊市物业管理三会三公开工作规范》要求，市住建局、各镇街、开发区结合职责分工，加强指导和监督管理，6月底前，各镇街、开发区辖区内住宅小区要设置标准统一的公开栏，实现全覆盖。(牵头单位：住建局，责任单位：各镇街、开发区)

10. 及时解决矛盾纠纷。建立“全民城管”平台与“12345”

等热线、信访平台的联动机制，由镇街、开发区、社区督促业主委员会、物业服务企业通过微信群、张贴通知等形式宣传推广，畅通群众诉求通道。5月底前，各镇街、开发区要全面排查辖区内各类物业服务矛盾纠纷，开展“物业服务提升”专项整治，梳理问题、建立台账、逐项销号；每月对物业服务企业信访处理情况进行汇总分析，制定解决办法，并将处理结果和群众满意度纳入物业服务企业考核。11月底前，实现投诉量同比下降30%的目标；充分发挥人民调解委员会的作用，深入持续开展物业领域扫黑除恶专项斗争。（牵头单位：各镇街、开发区，责任单位：住建局、公安局、司法局）；

11. 强化党建引领。5月15日前，组织学习省内外“红色物业”示范点及“党建领航”优秀项目先进经验，成立物业服务行业党委，指导具备条件的物业服务企业成立党支部；5月底前，王府、益都、云门山各打造1处物业党建社区示范点；7月份，组织物业服务行业“庆七一”文艺汇演，打响青州“红色物业联盟”品牌；12月底前，参加上级主管部门开展的物业“红管家”培训，每个住宅小区至少配备1名培训合格的物业“红管家”。（牵头单位：组织部，责任单位：住建局、各镇街、开发区）

12. 加强业主委员会建设。各镇街、开发区、社区要严格审核业主委员会候选人资格，原则上业主委员会委员中要有3名以上党员，在业主委员会建立党支部，发挥好党支部的战斗堡垒作用。5月底前，市住建局负责制定《青州市业主委员会工作评价导引（试行）》，规范业主大会和业主委员会的活动，发挥业主委员会在物

业管理中应有的作用。5月底前，各镇街、开发区、社区对辖区内物业项目成立业委会情况完成调查摸底，未成立业主委员会或业主委员会不能正常履职的小区，由社区居委会代行业主委员会职责。（牵头单位：各镇街、开发区，责任单位：住建局）

13. 加强基层自治组织建设。5月底前，王府、益都、云门山街道分别在辖区内选择1个社区试点设立社区居委会，原则上社区居委会主任由所属社区副书记或者中层干部担任，居委会成员由热心公益事业、热心服务群众、有一定工作能力的老干部、老教师、老党员或业委会主任等人员担任，充分发挥基层群众自我教育、自我管理、自我服务的能力；推行“1+3+N”工作体系，逐步实现基层治理共建共治共享。（牵头单位：民政局，责任单位：组织部、各镇街、开发区）

14. 鼓励物业产业做大做强。11月底前，各镇街、开发区在辖区内重点培育1-2家物业服务企业，年内新业态、新模式物业服务企业数量增长10%以上，物业产值提高10%以上。（牵头单位：住建局，责任单位：各镇街、开发区）

15. 推进智慧物业工程建设。5月底前，探索开发“全民城管”平台，11月底前，各镇街、开发区辖区内智慧物业小区占比20%以上，全市打造1-2个潍坊市级“示范智慧住区”；推动智慧安防工程建设，具备条件的物业项目要与公安联网联动，实现信息共享。（牵头单位：智慧青州建设中心，责任单位：住建局、公安局、各镇街、开发区）

三、保障措施

（一）加强组织领导。成立市住宅小区改造及物业提升专项行动领导小组，统筹协调全市物业管理、住宅小区改造工作。各镇街、开发区、相关部门也要建立相应工作机制，制定具体实施方案，明确责任分工，确保完成年度工作任务。

（二）落实资金保障。市财政和各镇街、开发区要落实专项资金，保障社区居委会物业管理活动经费、社区物业管理专职人员经费；市财政要加大支持力度，落实住宅小区改造、加装电梯和培训宣传等资金，确保物业管理创新提升工作顺利进行。

（三）严肃工作纪律。各镇街、开发区和社区居委会以及其他有关部门的工作人员在物业管理工作中，有违法行为的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

（四）强化舆论宣传。加强舆论引导，充分运用各类媒体和社区公开栏、宣传栏等载体，加强正面宣传和对不良行为曝光力度；推选一批优秀物业服务企业、业主委员会和社区居委会，及时总结推广先进经验做法，发挥示范带头作用，积极形成物业管理良好氛围。